

# LA INMINENTE ESPERA EN LAS COLAS

- NELSON MORALES G.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Doctorando en Ciencias Humanas, Facultad de Humanidades y Educación, Universidad de Los Andes, Magister en Asociativismo en la Ecole des Hautes etudes en Sciences sociales, París, 1979-1983, Sociólogo, Universidad Central de Venezuela, Miembro activo de investigación del Centro de Investigaciones en Ciencias Humanas.

**Resumen:**

La espera es un constituyente del tiempo humano y una necesidad de la vida en sociedad. La cola que secunda la espera es un fenómeno cosmopolita. Toda cola tiene un inicio, una trayectoria, un desenvolvimiento y un destino. Desde hace una década en Venezuela el tiempo de espera en las colas -para prácticamente cualquier gestión- se ha prolongado excesivamente. Las demoras y los aplazamientos se han vuelto un hecho "normal" que forman parte de la rutina diaria del ciudadano. En este artículo precisamos el significado de la espera en una cola y procuramos mostrar algunas de las reacciones habituales de quienes deben permanecer en ella.

**Palabras claves:** espera, cola, esperanza, expectativa.

**Abstract:**

Waiting is a constituent of human time and a necessity of life in society. The queue that seconds waiting is a cosmopolitan phenomenon. Every tail has a beginning, a trajectory, an unfolding and a destiny. For a decade in Venezuela waiting time in queues for virtually any management has been prolonged excessively. Delays and delays have become "normal" facts that are part of the citizen's daily routine. In this article we specify the meaning of waiting in a queue and try to show some of the habitual reactions of those who should remain in it.

**Keywords:** wait, queue, hope, expectation.

## Introducción:

*“La paciencia es la fortaleza del débil  
y la impaciencia, la debilidad del fuerte”  
(Immanuel Kant).*

En Venezuela durante los últimos diez años esperar y hacer colas por todo se ha convertido en un imperativo y en una penuria cotidiana. Es forzoso esperar en largas colas para conseguir alimentos, productos de higiene, medicamentos, pagar los servicios públicos, obtener dinero en efectivo en los cajeros, etc. En este artículo no se analizan las causas medulares de las colas ni se hace su rastreo histórico. Estos aspectos los desarrollamos en una tesis doctoral en proceso de elaboración. En esta oportunidad nos limitamos a describir las condiciones de la espera y las expectativas e inquietudes que experimentan los ciudadanos que esperan. En la primera sección se hace una reflexión acerca del significado e implicaciones de la espera y en la segunda sección se exponen algunas de las actuaciones características de los que forman las colas apoyándonos en sus testimonios.

### 1. La espera

Toda cola implica una espera y supone un criterio de clasificación en un sistema. Esperar proviene del latín *“sperāre”*, forma verbal de *“spes”* que significa esperanza, la cual, a su vez, se vincula con la noción de expandir, extender. Esperar trata de la permanencia, de la duración en un sitio donde ha de ocurrir algo... generalmente deseado. La espera denota una condición de inquietud y suspensión. Alegóricamente es como un tiempo congelado, como un peso muerto.

¿Quién no ha esperado? La espera instituye un rito, un protocolo, ella denota elasticidad existencial. El tiempo le es inherente, es su elemento. Como la espera se torna irresistible, del mismo modo se vuelve escurridiza al análisis y a la explicación. ¿Cómo describir el vacío que produce el tedio o la monotonía?

Entre la esperanza y la resignación, el aburrimiento y la afición, la satisfacción y la inutilidad, la espera se prolonga en planos existenciales desiguales caracterizados por interrupciones, ausencias, aberturas mentales y exaltaciones. Por eso es que la espera hay que resistirla, sentirla más que pensarla. En la espera el tiempo es lento, pegajoso, espeso.

Nuestra vida es *- r e l a t i v a m e n t e -* corta, por lo que el recurso máspreciado que tenemos es el tiempo. El tiempo consumido es irrecuperable. Una fracción de nuestra existencia nos es sustraída en la espera y ello constituye una pérdida arrojada al vacío, una fase en la tregua que se va inexorablemente para siempre. Ante tal hecho no podemos hacer nada, salvo quedarnos impávidos y transigir. Nos decía una mujer ya veterana de tanto hacer cola que “el gobierno es corrupto no sólo porque nos roba nuestra riqueza, sino porque con las colas nos roba nuestro tiempo, que es como si nos quitara la vida”

Por obra de una enigmática degeneración en la naturaleza de nuestra existencia la generalidad de los venezolanos nos hemos vuelto ansiosos y tal impaciencia indica que hasta épocas recientes no habíamos tenido la oportunidad de aprender a esperar. Saber esperar es la resultante de una práctica que se aprende. No nacemos para ser pacientes. Para ser paciente se requiere de una preparación particular.

Una persona impaciente puede variar entre una postura de orgullo o de soberbia y una mezcla de resignación y renuncia, por ejemplo, entre quien por creerse muy importante o privilegiado no admite la espera y el individuo más humilde e impotente que permanece invariablemente inerte

El reparto de los recursos constituye el verdadero corazón del juego de la espera. Si nos fijamos más de cerca se ve en la esencia de esta circunstancia el poder y la autoestima. El estatus discrimina la espera. Cuanto más importante somos, mayor es la demanda de nuestro tiempo. Y como el tiempo es limitado, su valor aumenta con nuestra percepción de importancia.

Al igual que cualquier producto valioso, el tiempo de las personas importantes compromete y obliga a su protección. Esto lleva a revelar que las personas con más alto estatus, las más ocupadas, pagan por no hacer colas. Se supone que son las de más bajo estatus las que deben hacerlas. El dinero compra tiempo. Existe una clase privilegiada que es inmune a la espera. La élite puede permitirse, por ejemplo, ir de compras a las tiendas exclusivas donde los vendedores les atienden con adulación, o si lo prefieren, pueden mandar a otros a hacer las compras para ellos. Hay personas

cuya única función es hacer diligencias, entre ellas, comprar para las clases acomodadas, son algo así como gestores temporarios. El precio del producto se negocia con base en la cantidad de tiempo que el demandante ahorrará. Una de las responsabilidades de un eficiente gestor es acelerar el proceso, y ello incluye hacer pagos a las personas adecuadas ("aceitar la mano"). Este trabajo de gestor es un oficio aceptado socialmente. Los gestores son vistos como útiles intermediarios. Ellos proporcionan un servicio necesario e importante.

En un trance como los referidos, ameritaría que reconozcamos por nuestra parte cual puede ser nuestra actitud cuando estamos en una situación expectante, o en otros términos, interesa entender cómo concebimos y sobrellevamos la relación con el tiempo propio y con el tiempo del otro, pues, a la postre, pudiera ocurrir que por ventura recibamos una compensación como corolario de una conducta pacienzuda.

La espera vivencial es más que un simple y molesto retraso, es mucho más que eso, es un descompasamiento. Lo que realmente importa en ese paréntesis vivencial es el ingente coste subjetivo que tiene para quien lo experimenta, pues no sólo implica una pérdida tangible (simbolizada en dinero o energía) sino un cúmulo de frustraciones, disgustos y otras situaciones que generan gran tensión emocional. El desafío que ella conlleva supone asignar un valor, no sólo al tiempo transcurrido, sino a la susceptibilidad personificada en el infortunio y los quebrantos, los que también tienen un alto precio anímico.

La espera genera tensión, suscita diferencias, discretas o abiertas, y quebrantamientos. Lo propio de la espera es la focalización de la atención sobre lo que se busca más que sobre lo que se encuentra.

Según los neurólogos en la espera la mente se carga y el cerebro se calienta y enrojece, para luego quedar en blanco, fuera de lugar, flotando en un fluido abstracto, absorto, desconectado, vagando en un espacio indeterminado. Esperar precipita la vida a una especie de cautiverio o confinamiento. En ella obra un plegamiento oscilante, una quietud transitoria, que da paso a una separación y a una caída doliente más o menos postergada, privada o contenida, pero no por arbitrio de una falta, desafuero u ofensa, sino como consecuencia de eventos circunstanciales no controlados o por efecto de cargas burocráticas representadas en la ineficiencia de quienes imponen la necesidad de la espera. Múltiples estudios han comprobado que la espera es mínima cuando la administración y los ejecutantes u operadores son competentes y respetuosos del tiempo de los demás.

Lo inevitable es lo que pasa y también lo que no pasa. Ineludiblemente siempre esperamos algo que va a suceder, como se cumple, inexorablemente, con la suprema y última partida. Aunque se cree que el tiempo de espera es un tiempo perdido, en el que no pasa nada, no necesariamente es así. Contrario a este pensamiento, en la espera se manifiestan o se experimentan los efectos del poder. Hacer esperar significa desestimar el valor psicosocial del tiempo. El tiempo de espera es cruelmente manipulable. La espera funciona como un mecanismo de dominación (Damin, 2004).

El tiempo es poder. No hay mayor símbolo de dominación. El tiempo es la única posesión que no puede ser reemplazado una vez que se ha ido. Hacer que una persona espere es un ejercicio de poder. Los poderosos tienen la capacidad de hacer que los demás esperen. La disposición a esperar reconoce y legitima este poder. La espera puede ser un arma severa. El poder proviene del control del ritmo de vida. Como hemos sentenciado, la espera puede ser un instrumento eficaz de control.

Por otra parte, se ha establecido que la espera es la forma que emplea el Estado para regular el reclamo de los demandantes y de los menesterosos, regular en el sentido de poder controlar sus comportamientos. Tal pretensión evidencia actuaciones en las que se hace uso de la persuasión y el apremio: cancelar, postergar, demorar, crear falsas expectativas o esperanzas, apresurar, tomar por sorpresa. La espera trasluce inequidad y diferenciación social debido a que no afecta a todos de la misma forma: en ella se posicionan, como en una escala, los que hacen esperar y los que esperan.

Los estados de ánimo, tanto los positivos como los negativos, influyen en la subestimación y/o la sobreestimación de la duración de la espera. Para algunos esperar puede significar aproximarse a una expansión jovial, como cuando sirve de entretenimiento o cuando se obsequia voluntariamente tiempo a alguien, o por el contrario, puede convertirse en un vacío existencial, en una sensación aprensiva, frágil, paralizante.

La espera puede ser pasiva o activa o alternar entre ambas situaciones. Lo relevante es que

estamos condenados a ella, pues en vez de disminuir en el marco de la modernidad urbana, tiende a reproducirse y a concretar hechuras más o menos formales.

La pura espera es un tiempo donde supuestamente no pasa nada, o en la que no se sabe qué podría pasar. Si nada sucede es como si el mundo se detuviera. La espera abre la conciencia a la perspectiva del tiempo. Es la espera la que estructura el tiempo y da a los distintos momentos su distinto valor. En la espera tomamos conocimiento del tiempo. Los estudios demuestran que somos mucho más pacientes cuando se nos da una idea de cuánto tiempo vamos a estar esperando, en cuyo caso en lugar de estarnos preguntando si será tres minutos o tres horas, dedicamos el tiempo mental a otras consideraciones.

El descontento por la espera se relaciona con la aceleración social característica de la modernidad. Ello se vincula con la idea de que siempre hay escasez de tiempo. El reloj psicológico es muy impreciso, cada vez que se recuerda un evento hay distorsión, o se subestima o sobreestima el tiempo. La espera induce confusión temporal. Por una parte, se asocia con su valor material ("el tiempo es oro") y por la otra, con el valor de la serenidad y la constancia. Ambas actitudes se resumen en la paradoja: "date prisa y espera".

El juego de la espera se convierte en un asunto de alto riesgo. Existe una necesidad psicológica de justificar el derroche de nuestro tiempo. Esto se conoce en psicología social como la ley de la "disonancia cognoscitiva". Estamos motivados a encontrar o, cuando menos, a elaborar una explicación de las conductas que de otro modo nos harían sentir como si fuéramos tontos. En lugar de juzgarnos ("Qué idiota que soy, perdiendo mi valioso tiempo por tan poca cosa"), consideramos que esa menudencia es un tesoro y que bien valió la pena esperar. La mayor parte de las personas sanas optan por este alegato. Cuando algo se consigue fácilmente, de hecho, la gente a menudo no lo quiere.

La espera en sí es una parte importante de la atracción. Hay un motivo humano para valorar lo que menos está a disposición. Se suele considerar más valioso lo que se obtiene con esfuerzo y, si es después de una espera, mejor. La espera se rige por las leyes de la economía.

La preocupación por el vivir es sobrevivir. Al final pareciera que todo termina en un reservorio en donde aflora la ilusión, la esperanza o el desengaño. Aunque hayamos conseguido, seguimos deseando, seguimos esperando todavía aunque ya no sepamos qué esperar. De ahí que pareciera que jamás nos saciamos plenamente. Esperar siempre algo más allá de todo lo que se pueda poseer. "Me asombra seguir deseando sin saber qué" nos decía una señora a la que se le notaba apresuramiento. La espera nos hace experimentar nuestra secreta disconformidad con lo que tenemos y con todo lo que existe. Según los supuestos del dogmatismo político quien acapara poder quiere más poder y quien atesora riqueza quiere más riqueza. La naturaleza humana, efímera, pareciera no hartarse de ambicionar.

Pero el tiempo puede ser dado como un obsequio, vale decir, como un regalo temporal. En una sociedad donde el tiempo es dinero, cuando, de manera voluntaria se admite esperar, de hecho, ello constituye una renuncia y al mismo tiempo una donación generosa. Con esta decisión autoimpuesta se demuestra respeto, se expresa civilidad. Su propósito es enviar un mensaje social en un lenguaje silencioso.

Para la persona que espera el tiempo se ensancha tediosamente y va más lento. El presente se alarga dolorosamente. En la experiencia de la espera, el tiempo y el espacio se ensanchan en la irrelevancia y el tedio. Las posturas y expresiones faciales de quienes esperan transmiten una resignación habitual, mecánica y revelan el estatus de una clase social venida a menos. La espera está asociada al pobre y al que carece de poder. El pobre siempre espera, sólo espera el momento de llegar. Se encuentra con que el reconocimiento de su tiempo carece de valor. Nadie lo quiere, lo gasta sin recibir nada o muy poco a cambio. La espera ha significado casi siempre "nunca". Ya no hay aquí y allá; únicamente la confusión mental de cerca y lejos, presente y futuro, real e irreal. El que espera está fuera de la sincronía con el tiempo, fuera de la comunidad "moral" y económica de aquéllos cuyo tiempo es productivo y está sincronizado.

La forzosa pasividad del que espera le expulsa de la comunidad de ciudadanos productivos; su permanencia en el ámbito temporal le sitúa extramuros de la cultura del dinero y de la velocidad. "No hacemos otra cosa que no sea esperar" sentenciaba un habitual colero.

Si se asume la actitud correcta, la espera puede ser una herramienta potente contra los

obstáculos de la vida. La clave aquí es concentrarnos mentalmente y olvidarnos del tic tac que marca las horas y de la noción de que el tiempo es dinero. Utilizar todo el tiempo que sea necesario para lograr nuestros objetivos. La espera es, después de todo, sólo el vacío y la relación entre el presente y el futuro. Es lo que San Agustín llama "el presente del futuro". Hemos escuchado a personas piadosas decir con satisfacción "Todas las cosas vienen por añadidura a aquellos que esperan". Y sí, ellas pueden venir, pero la cuestión está en que a menudo llegan demasiado tarde.

Una espera que se vuelve inútil descalifica el presente inmediato, tanto, que entonces brota la decepción por la precariedad del contenido y por la idea de saciedad que existía previamente en la mente del afectado. La espera tiende a propiciar cierta reflexividad, consciente o no. En última instancia ¿qué espera el que espera, más allá de una mercancía? Creemos que, como sujetos supuestamente dignos, aspiramos colmarnos de una saciedad vivencial, de una vivencia plena, al menos es lo que se presume está en el horizonte trascendental de la espera. En este contexto sublime no prevalece la rivalidad, la contrariedad, ni la pesadumbre. En ese paréntesis incitante se revela el suspenso, el tránsito hacia la bienaventuranza. ¿Se podría estar satisfecho con menos? ¿Qué es lo que nos puede colmar? Todos compartimos la idea de una espera enteramente gratificante, una espera alentadora que suscita esperanza.

## 2. La espera en la cola:

El término "cola" alude a varios significados: 1. Punta, extremidad posterior de una cosa. 2. Apéndice prolongada que se une a alguna cosa. 3. Hilera de personas que esperan. 4. Esperar turno. La décima acepción de cola en el DRAE refiere que es una "hilera de personas que esperan a la vez". En este artículo nos interesa dilucidar las nociones 3 y 4, que corresponden a cierto espacio social integrado por gente con intereses diversos, que se encuentra más o menos estacionaria, aguardando, por lo general en un lugar y en un tiempo determinado, con la pretensión de obtener algo codiciado o para consumir una gestión. Esta figura se adecúa a un espacio contenedor y a un arreglo burocrático de tipo informal o formal.

A menos de que alguien se lo imagine de otra manera, esperar en una cola significa una experiencia ingrata, una ejecución amarga que puede rozar lo letal, pues en tal situación la persona tiene que purgar un coste emocional expresado en sentimientos de infelicidad, frustración, estrés, y con la sensación de que "la vida se escapa de las manos" (Morrow, 1984; Larson, 1987 y Stone, 2012). De ahí que la espera sea una derivación de un control, pues es un modo de estar retenido involuntariamente por alguna entidad o persona que, ex profeso o no, inmoviliza o deja en la indefensión a alguien o a un cuerpo social con algún designio, bien sea honesto o tal vez innoble.

En nuestra cultura esperar produce fatiga e incomodidad, mucho más de lo que se pudiera sospechar, pues frustra, desmoraliza, molesta, agota. La experiencia de esperar en una cola para obtener algún bien o servicio afecta sensiblemente la percepción y el significado de lo pretendido y la calidad de la prestación recibida. Cuando las colas se vuelven demasiado pesadas y el tiempo se acrecienta, los niveles de ansiedad aumentan y la espera se vuelve intolerable (Maister, 1985 y Maisel, 2011).

Ya es un evento "normal" que, próximo a las tiendas de alimentos y otros avíos primordiales los cuerpos se apiñen en una cola y se alinean desatinadamente. En el entretanto algunos piensan que podrían perder sus empleos por no ir o por llegar tarde al trabajo, otros, piensan en lo que estarían haciendo los niños que quedaron solos en la casa. En sus rostros menoscabados habita una mezcla de impotencia, rabia y desaliento. En esos cuerpos enhiestos se marca el estigma social de estar perennemente a la expectativa, en un eterno aplazamiento. Y así los días van transcurriendo pertinaces, entre la ofuscación, el desvelo y el naufragio, reproduciendo una sociabilidad deletérea y mísera.

En la medida en que las colas crecen, éstas tienden a organizarse. En su dinamismo, las colas ponen en relación el presente y el futuro. La espera es el vínculo que une el futuro a nuestra voluntad. Las impresiones y sensaciones determinadas por las necesidades, carencias, agradables o desagradables, llevaderas o dolorosas, se sienten en una cola. Ineludiblemente es necesario esperar algo para activar iniciativas de cualquier índole, independientemente del efecto que ellas produzcan.

Hay situaciones en las cuales las personas que esperan en una cola tienen la opción de salir de ésta, pero también existen casos en los que necesariamente deben quedarse en ella porque el bien o servicio por el cual están esperando es algo tan preciado e indispensable que necesitan forzosamente cuidar su lugar y defenderlo a como dé lugar (Zhou y Soman, 2003).

No debería llamarnos a equívoco el creer que la gente paciente es fatalmente impasible, flemática o indolente, lo que pasa es que, en medio de las circunstancias en que les ha tocado lidiar hacen lo que pueden y como pueden para mantener la compostura que les permita obtener lo esencial para satisfacer sus necesidades o para sobrevivir. Por supuesto, los límites están marcados implícitamente por el marco normativo del sistema social y cultural.

Quien hace una cola y no sabe esperar, es decir, si no se ajusta al régimen de la espera, corre el riesgo de ser despreciado o excluido de ella. Quien no respeta el turno de espera en una cola casi seguro lo echan o lo mandan al último lugar. Esto lo pudimos constatar una mañana en un supermercado. Estaba un guardia nacional despejando el lugar donde se arremolinó la gente, pero, como se tropezó con un abuelo muy rezongón que no se quería mover, lo mandó tajantemente para atrás, disuadiendo de este modo a todos los que quisieran seguir importunando. Y el viejito se tuvo que ir sin chistar porque, si se resistía, infaliblemente sufriría una represión implacable.

El presidente de la sociedad venezolana de psiquiatría declaró en una entrevista (2016) que Venezuela podría ser reconocida como una sociedad enferma, cuya principal patología es la anomia (como la definió Durkheim), es decir, la ausencia de valores que rijan la conducta humana y la doten con algún sentido axiológico. Con tal aseveración se quiso insinuar que para el ciudadano común el presente ha perdido todo significado y sentido vital. Los testimonios recogidos diariamente en las colas abundan en referencias sobre esta situación. En las colas cientos de personas pasan sus horas de sueño adormecidos o en vigilia, trasnochados, somnolientos, sintiendo que todo transcurre como en cámara lenta.

Pero como toda regla tiene su excepción, hacemos público un amorío que presenciamos en la cola de un banco. Se trataba de una abuela y un abuelo que, mientras esperaban cobrar sus respectivas pensiones, se retribuían tiernas caricias, él le agitaba el cabello a ella y ella besaba las manos de él. A su alrededor los espectadores los contemplaban admirados y hacían comentarios indulgentes. Me les acerqué y les pregunté desde cuándo eran novios, entonces ellos sonrieron pícaramente y me dijeron que no hacía mucho, pues se habían conocido en la cola. Me hicieron saber que para ellos la cola era lo mejor que les había pasado en su vida porque gracias a ella encontraron un nuevo sentido a su existencia pues antes, en sus casas, nadie los tomaba en cuenta.

¿Qué hace el vulgo para "matar" el tiempo o para no sentir la pesadez con que pasa el tiempo? Se hacen muchas cosas en ese mientras tanto, un sinfín de quehaceres y rutinas, algunas insignificantes, otras no. Muchos se desentienden de la gente y se repliegan en sus propios pensamientos sin salir de sí mismos, otros prefieren avizorar en torno o escrutar disimuladamente a los otros y afinar el oído para escuchar sus conversaciones, en fin, la enumeración de faenas es larga. En la cola se puede leer, resolver un crucigrama o una sopa de letras, enviar mensajes por el celular, chatear, tejer, charlar con desconocidos sobre cualquier tema, quitarse las horquetillas del cabello, tararear en voz baja algún cántico, o si a alguien le provoca, cantar en voz a cuello para satisfacción de los curiosos. No faltan quienes aprovechan para intentar poner en práctica sus artimañas, como quienes refinan sus artes para la conquista y la seducción, o aquellos que dan rienda suelta a sus arrebatos temperamentales y forman escándalos. A pesar de dichos desahogos justificados o no, lo cierto es que por adquirir poco se pierde mucho. Los costos en tiempo cronológico, fisiológico (fatiga) y emocional (depresión) entran todos explícita o implícitamente en la percepción de que se trata de un sacrificio (Zeithaml, 1988).

A pesar de ello no falta quien en las colas eche chistes crueles y hasta se vuelque ironías perversas, como la de una ministra que, en una jornada de distribución de alimentos invitó a los presentes "a disfrutar de esta cola sabrosa para el vivir viviendo".

Si la espera es lo suficientemente larga y las mismas personas se mantienen a la par o en paralelo en la fila, es posible que se empiece a formar un vínculo, una cierta "familiaridad" sustentada en la experiencia compartida y se genere lo que se conoce como "efecto social", vale decir, una conexión afectiva que engendra un sentido de pertenencia en el que los presentes se sienten ligados a un grupo transitorio en el que se reconocen, se intercambian identidades e inventan un metalenguaje.

En la mayoría de las colas que se forman en nuestra ciudad el problema principal es que nunca se sabe cuánto tiempo durará la cola y si finalmente se podrá obtener el bien deseado, y eso, por supuesto, aumenta la angustia. La angustia es la brecha entre el ahora y el después (Fritz Perls). Se ha demostrado que a nadie le gusta esperar en una cola sin saber cuándo terminará y cuál será el desenlace.

No obstante, aunque parezca increíble, hay de todo en la viña del Señor. En una ocasión encontré una señora que decía que le encantaba hacer cola, contaba que en su casa la tenían abandonada y que nadie valoraba sus canas, hasta que sus hijos decidieron mandarla a hacer las compras aprovechándose de que, por ser de la tercera edad, tendría prioridad en las colas. Fue entonces que ella se dio cuenta de lo ventajosa que le resultaba esa circunstancia pues podía hacer amistades y hablar de lo que le viniera en gana sin temor a ser recriminada. Revivió al encontrar una zona de confort.

Por otra parte, salvo contadas excepciones, ningún proveedor o abastecedor quiere que su "cliente" espere porque podría perderlo, de ahí la importancia de establecer un orden que asegure al solicitante una espera razonable o conforme a su tiempo de llegada, teniendo en cuenta mayormente que en algún momento el lugar puede saturarse y la capacidad de respuesta ser menor a la de la demanda. Lógicamente, para reducir la larga espera en una cola y dar agilidad a esta, la gerencia del establecimiento -si está interesada en mejorar las condiciones- tendría que incurrir en elevados costos que a veces no está dispuesta a cubrir, como sería el caso de poner a funcionar todas las cajas de un supermercado o aumentar el personal que abastece o presta el servicio de atención.

Sin embargo, dada la situación de contracción económica actual, esta eventualidad rara vez se aplica en nuestro país. Para paliar esta coyuntura se han introducido componentes tecnológicos sofisticados, pero estos a veces han traído más problemas que los que supuestamente resuelven. Un ejemplo de ello lo constituyen los bancos que, pese a la adopción de múltiples mecanismos de atención al cliente, como la banca en línea o los cajeros automáticos, éstos terminan colapsando por la alta demanda o por problemas técnicos relacionados con la plataforma electrónica. No ha sido la panacea como en ocasiones anuncia la publicidad.

Quien está en una cola siempre evidencia una doblez en su conciencia, la de ser un individuo afectado y la de estar dispuesto a resistir. Deseo, impaciencia e impotencia se conjugan en el espacio tiempo de una espera. No se puede querer sin antes esperar algo, así no se sepa qué será ese algo. Tal es el caso que observamos a diario enfrente de los supermercados colmados de gente que espera la llegada de alguna cava o camión cargado sin saber qué productos trae.

Aunque un supermercado esté lleno de exquisiteces y golosinas, de magníficos jamones, prodigiosos quesos, ricas salsas importadas, etc., y después de haberlo escrutado completamente, muchos al salir exclaman "¡ No hay nada!" al no haber encontrado los productos básicos o los que se venden a precios regulados. Eso lo hemos corroborado en un supermercado que expende productos importados, el cual suele estar abastecido de una gran variedad de productos provenientes principalmente de Colombia, pero ofrecidos a precios de dólar no oficial.

Tal vez la cuestión más emocional en el mundo de la gestión de colas es la búsqueda humana de la justicia. Cuando vemos personas que llegan después de nosotros y les sirven antes, entonces invariablemente estalla la irritación. Podemos recordarlo hasta por días y días. Esto ha dado lugar a incidentes de violencia, con exhibición o uso de vulgaridades, de armas blancas y de fuego. No obstante, lo habitual es que se exija y se asegure la equidad social. Pero desgraciadamente esto no se puede garantizar siempre, son muchos los consumidores que se quedan sin adquirir el artículo que buscan porque este se acaba, cuestión que muchas veces sucede sin que importe las horas que llevan esperando.

La parte trasera o final de la cola suele estar más desorganizada y es allí donde menos se quejan las personas. Los de la extremidad son los perdedores en el juego de la espera porque a ellos seguramente no les tocará encontrar. Como hemos comentado, en las colas se establecen reglas implícitas, y la principal de ellas es que, casi invariablemente, se accede al bien o servicio por orden de llegada. Este sistema proclive al ordenamiento refleja en cierto modo una práctica ecuménica y una cuasi cultura igualitaria.

En ocasiones, cuando todos quieren algo al mismo tiempo y no hay para todos, entonces una fórmula que se usa para resolver el exceso de demanda es la aleatoriedad como regla o el sorteo (como se hace con la escogencia de las cédulas de identidad en algunos comercios). El que salió antes en el sorteo lo consiguió primero. La ecuanimidad parte del supuesto de que nadie es más importante que nadie, y por tanto, todo el mundo debería ser servido por orden de llegada, así el que llega antes debería conseguir primero. Pero se dan situaciones en las que ocurre una coincidencia y una cantidad de demandantes se presentan simultáneamente, o siendo estos superiores a la cantidad de productos ofrecidos, no es posible aplicar la paridad. En ese caso, se acostumbra concebir algún sistema para asignar ordenadamente los cupos, como por ejemplo, entregar tickets, marcar un



número en la mano o en el antebrazo, etc. En un supermercado del centro de la ciudad se recogen las cédulas el día anterior a la compra, luego, al siguiente día, van llamando consecutivamente según como fueron retiradas, y si falta alguien en el momento en que es voceado su nombre éste pasa a engrosar el paquete de los rezagados. Este sistema permite asimismo que no se formen las colas en la avenida durante toda la noche.

En nuestro medio se ha vuelto común llegar de madrugada al sitio y, eso sí, armado de paciencia y de un kit constituido por zapatos ligeros, abrigo, gorro, sustento alimenticio, etc. Varias veces hemos compartido esta experiencia de amanecer en compañía de los noctámbulos peregrinos. Notamos cómo las personas se van sumando a la cola desde muy temprano, muchas vienen preparadas, pero otras, desentendidas, pues no se proveen de los pertrechos necesarios para pernoctar cinco o seis horas, no traen ni periódicos, ni revistas, ni libros, ni teteros, ni agua, ni comida, aventurándose a que algún colindante las socorra. Hemos visto personas que están mano sobre mano, de pie, como si no supieran llenar de contenido su tiempo. Han sido muchas y muy variadas las situaciones que hemos experimentado en la vida cotidiana de las colas.

Las colas manifiestan un estado de falta de productividad y da lugar al arbitraje. ¿Cuántas horas por año se desperdician inútilmente en las esperas? Esperamos por lo que valoramos. Cuanto mayor es la demanda, y más escasa la oferta, habrá más demandantes, más larga será la espera, y por tanto, la cola. Cuando la demanda sobrepasa la oferta, el tiempo de espera puede exceder el valor del producto deseado. En este caso, el tiempo de espera se convierte, literalmente, en el precio del producto. El precio de venta de un artículo en el mercado negro se calcula en función del tiempo que tuvo que esperar el "bachaquero" o intermediario en la cola.

El tiempo puede concebirse como el producto más valioso. A medida que el precio del tiempo aumenta, las reglas que rigen su distribución pueden llegar a ser altamente significativas. Los venezolanos estamos gastando millones de horas hombre por mes esperando en las colas. El costo dominante de la espera, independientemente de lo económico, es un capital sensible: el estrés, el aburrimiento, la sensación persistente de que la vida no vale nada y se nos escapa aun cuando la última cosa que no esperaríamos hacer con nuestro tiempo es despilfarrarlo.

Nunca vamos a eliminar las colas, pero una mejor comprensión de la psicología de la espera podría ayudar a hacer que las tardanzas inevitables se hagan más soportables. Francamente ninguna espera es placentera. "La mitad de la agonía de la vida está en la espera" manifestaba el escritor norteamericano Alexander Rose. Aunque los psicólogos tendrían dificultad de cuantificar de manera precisa el dolor causado por estar esperando, las pruebas de que sus efectos son a menudo perjudiciales son evidentes. Los estudios han demostrado reacciones que van desde malestares leves, hasta frustraciones, úlceras, muertes por enfermedad coronaria, etc.

Se podría decir que, en general, la sociedad valora la independencia y el servicio de acuerdo con la necesidad, pero, advertimos que, en general, los venezolanos rechazamos la regimentación externa. Las colas en nuestro medio, durante las primeras horas, se caracterizan por la conversación alegre y un ambiente general de alegría. No obstante, pasadas tres o cuatro horas, da lugar a la irritabilidad y a la impaciencia. La espera en la cola es una forma de enseñar a los pobres a ser pacientes. La cola se convierte en una forma de control social, sobre todo de los pobres, porque los ricos generalmente se las arreglan para no tener que hacer colas. Utilizan a los pobres para atacar a los mismos pobres. En nuestro medio tan polarizado políticamente, las colas han servido para neutralizar cualquier intento de organización o de preparar sublevaciones, al poner a la gente en un estado de sobrevivencia, sólo a buscar la satisfacción de sus necesidades primarias, se posterga cualquier otro empeño por lograr cubrir otras necesidades de autorrealización.

Cuando se culmina una cola y finalmente se logra adquirir el bien tan codiciado la persona se libera y se precipita en un arrebatado de alegría porque ha superado una desgracia. Pero si no se obtiene nada o casi nada brota la decepción por el plantón, por la precariedad de lo conseguido o por la depreciada calidad de su contenido. Este desplante se torna muy fuerte habida cuenta de la idea de plenitud que existía previamente en la mente del aspirante.

Es menester, por tanto, repensar la cultura de las colas en beneficio de una mejor calidad de vida. Vivimos bajo una cultura que no nos enseña el valor de esperar. Las reglas de las colas son parte del lenguaje silencioso de la cultura. Casi nunca están escritas, pero los mensajes que llevan a menudo hablan más fuerte que las palabras.

## Bibliografía:

- Damin, N. J. (2014). El Estado, la espera y la dominación política en los sectores populares: entrevista al sociólogo Javier Auyero. *Salud colectiva*, 10(3), 407-415.
- Fritz Perls. *Sueños y Existencia*. Editorial Cuatro Vientos. Santiago de Chile, 1984. 83
- Larson, R.C. (1987). Perspectives on queues: social justice and the psychology of queuing [Perspectivas sobre las colas: justicia social y la psicología de las colas]. *Operations Research*, 35, 6, 859-905
- Maister, D. (1985). The psychology of waiting lines. En David Maister: *Professional Business Professional Life*.
- Morrow, L. (1984). *Waiting as a Way of Life* [Esperar como un modo de vida]. Time
- Noticias al día y a la hora, 29 de octubre, 2016. Link (<http://www.noticiasaldiayalahora.co/en-el-dia-de-la-salud-mental-nuestra-poblacion-esta-muy-enferma/>)
- Ricoeur Paul, *Historia y narratividad*, Paidós, Barcelona, 1999, p. 145
- Schweizer, Harold. *La espera. Melodías de la duración*
- Stone, A. (2012, Agosto 18). Why waiting is torture [Porqué esperar es una tortura]. *The New York Times*
- Zeithaml, 1988. *Conceptualización de la calidad de servicio*, ESIC Editorial, 2004.
- Zhou, R. y Soman, D. (2003). Looking back: exploring the psychology of queuing and the effect of the number of people behind [En retrospectiva: la exploración de la psicología de la cola y el efecto de la cantidad de personas detrás]. *Journal of Consumer Research*, 29, 517-530.